

Marianne Maria Larsen

Fra: Katrine Lisberg
Sendt: 1. august 2016 13:31
Til: Niels Jørgen Rasmussen
Emne: God omgangstone

Opfølgningsflag: Opfølgning
Flagstatus: Fuldført

Hej Niels Jørgen

Hermed mit bud på en sammenskrivning af det vi talte om i arbejdsgruppen for God Omgangstone.

I arbejdsgruppen om god omgangstone har vi gennemgået alle tilbagemeldingerne der blev lavet på open space mødet d. 10/6. Vi har samlet tilbagemeldingerne til nedestående 5 sætninger som kan give inspiration til at arbejde videre med den gode tone i hver enkelt afdeling.

Hvad er god kommunikation:

1. Vis respekt. Behandle andre som du selv vil behandles.
2. Giv konstruktiv feedback.
3. Vis forståelse for hinandens opgaver. Gør det synligt hvad afdelingen/hver medarbejder yder af service og er ekspert inden for. Dette skal gøres for at imødekomme frustration og misforståelser når en arbejdsopgave må afvises eller sendes videre i organisationen.
4. Hold dig for øje hvem du kommunikerer med. Der er på AU et stort spænd i faglighed og viden.
5. Vær nysgerrig frem for fordomsfuld

Summa summarum: kommunikation i Økonomi og Bygninger skal være 3xK

Kærlig: Husk på at det er mennesker du taler med/skriver til.

Konstruktiv: Når du bliver stillet et spørgsmål/en opgave som ikke ligger inden for dit arbejdsområde så guid spørgeren videre mod løsningen. Vær ikke en blindgyde.

Konkret: Vær ikke personlig. Gå efter "bolden".

Med venlig hilsen

Katrine Lisberg
IKT Ansvarlig
Bygningskonstruktør m.a.k.
Direkte tlf: 87 15 22 71
Mobil tlf.nr: 51 18 68 62
E-mail: kal@adm.au.dk

AU Økonomi og Bygninger
Byggeri og Planlægning
Fuglesangs Alle 26
8210 Aarhus V
<http://www.au.dk>



Forebyggelse af stress

Anbefaling fra gruppen – handleplan

- Der udarbejdes en fælles stresshåndbog for Økonomi og Bygninger
 - o Stresshåndbogen inspireres af opsamling fra open space samt eksisterende materialer på området fra HR el. tilsvarende.
 - o Stresshåndbogen implementeres selvstændigt i den enkelte afdeling.

Overordnede temaer på baggrund af APV – open space, der kan danne grundlag for håndbogen

Generelt

Baggrunden for stress drøftedes i gruppen. Herunder var der enighed om, at denne kan være funderet i private/personlige forhold, arbejdsmæssige forhold samt forhold vedr. organisationens rammer og kultur jf. punktet anerkendelse/opdagelse af stress nedenfor. Herunder var pointen, at der er et samspil givetvis mellem work/life balance, men også den kultur der er på arbejdspladsen i forhold til italesættelse af stressproblematikker. En kultur for italesættelse/anerkendelse blandt kolleger og ledelse vil have en forebyggende effekt.

Dato: 30. juni 2016

Side 1/3

En stresshåndbog vil synliggøre væsentlige faktorer for forebyggelse af stress samt ligeledes værktøjer til håndtering af stress.

Anerkendelse og opdagelse af stress

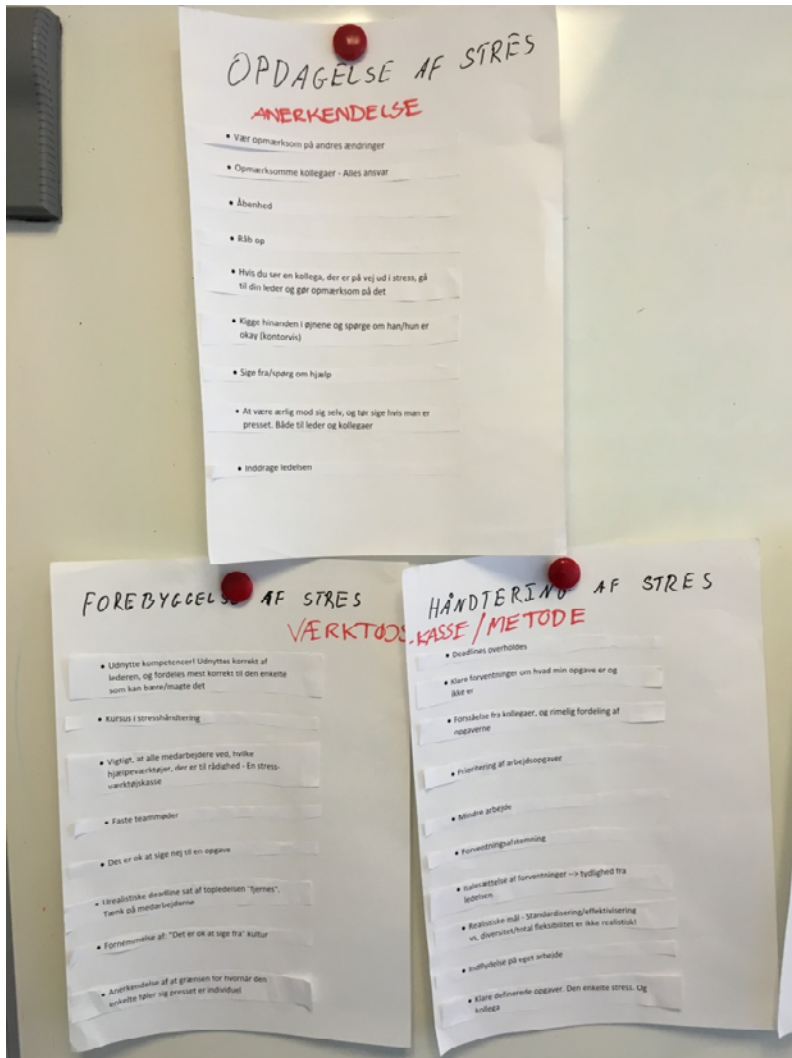
Vedrører organisationens rammer og kultur i forhold til håndtering og italesættelse af området. Væsentlige pointer der kan arbejdes med:

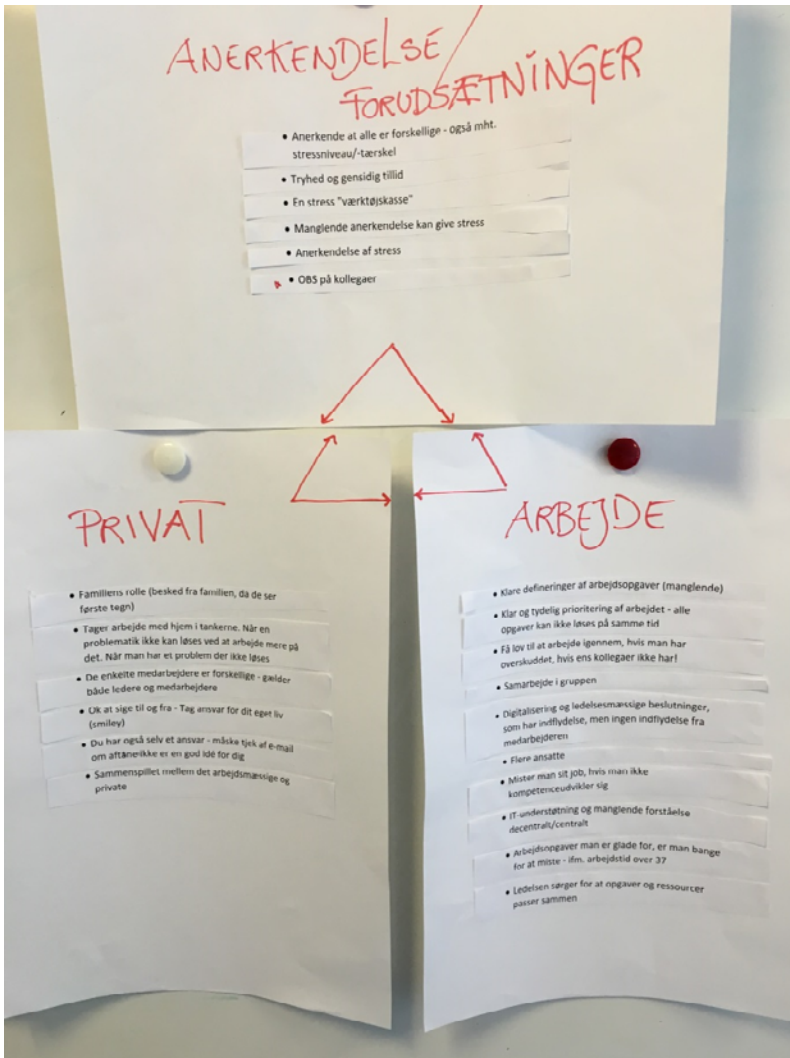
- Gensidig tillid og tryghed i organisationen
- Opmærksomhed på hinanden
- Det er ok, at sige fra
- Bede om hjælp
- Åbenhed (råb op)
- Forståelse for ressourcer, internt og eksternt

Værktøjskasse/metode – forebyggelse og håndtering

Vedrører ressourcemæssig planlægning og håndtering samt helt konkrete "stresshåndtag". Væsentlige pointer, der kan arbejdes med:

- "Korrekt" udnyttelse af kompetencer
- Klar definering af arbejdsopgaver
- Ressourcebevidst prioritering
- Realistiske deadlines
- Anerkendelse af, at grænsen for hvornår den enkelte føler sig presset er individuel
- Indflydelse på egne forhold
- Kursus i stresshåndtering





HANDLINGSPLAN FOR PSYKISK APV FOR AU Økonomi og Bygninger
Anerkendelse fra både kolleger og fra ledelsen

Udarbejdet 6/7-2016

INDSATSOMRÅDE:				
- Skabe en anerkendende kultur i AU Økonomi og Bygninger				
MÅL:				
- At der er arbejdes systematisk og løbende med feedback				
PRIORITERING (1, 2, 3, etc.)	TILTAG (Tilføj tiltag for hvert organisatorisk niveau)	ANSVARLIG FOR TILTAG (Evt. hjælper)	FRIST (Dato)	STATUS
	Feedback skal prioriteres af både kolleger og leder			Vælg status
	Feedback skal gives hurtigt i forhold til opgaveløsningen - timingen er vigtig			Vælg status
	Feedback skal være konstruktiv, konkret og velbegrunder			Vælg status
	Feedbackværktøjer til at give og modtage feedback			Vælg status
	Feedback skal i størst muligt omfang tilpasses den enkelte			Vælg status

INDSATSOMRÅDE:				
- Skabe en anerkendende kultur i AU Økonomi og Bygninger				
MÅL:				
- At der er fokus på individet/den enkelte medarbejder				
PRIORITERING (1, 2, 3, etc.)	TILTAG (Tilføj tiltag for hvert organisatorisk niveau)	ANSVARLIG FOR TILTAG (Evt. hjælper)	FRIST (Dato)	STATUS
	Sikre at den enkelte medarbejder føler sig set			Vælg status
	Sikre at den enkelte medarbejder føler sig hørt			Vælg status
	Sikre at der er fokus på 'den hele medarbejder' - både de faglige og personlige/socialt kompetencer			Vælg status
	Åbenhed omkring individuelle succes historier			Vælg status

INDSATSOMRÅDE:				
- Skabe en anerkendende kultur i AU Økonomi og Bygninger				
MÅL:				
- At der er fokus på enheden				
PRIORITERING (1, 2, 3, etc.)	TILTAG (Tilføj tiltag for hvert organisatorisk niveau)	ANSVARLIG FOR TILTAG (Evt. hjælper)	FRIST (Dato)	STATUS
	Sikre at enheden føler sig set			Vælg status
	Sikre at enheden føler sig hørt			Vælg status
				Vælg status
	Åbenhed omkring enhedens fælles succeshistorier			Vælg status

INDSATSOMRÅDE:				
- Skabe en anerkendende kultur i AU Økonomi og Bygninger				
MÅL:				
- At sikre gennemsigtighed og tilpasse mulighederne for anerkendelse i form af 'belønning'				
PRIORITERING (1, 2, 3, etc.)	TILTAG (Tilføj tiltag for hvert organisatorisk niveau)	ANSVARLIG FOR TILTAG (Evt. hjælper)	FRIST (Dato)	STATUS
	Anerkendelse i form af lønforbedring i den årlige lønforhandling			Vælg status
	Anerkendelse i form af ansvar og nye opgaver			Vælg status
	Anerkendelse i form af kompetenceudvikling			Vælg status
	Anerkendelse i form af ros og værdsættelse			Vælg status

INDSATSOMRÅDE:				
- Skabe en anerkendende kultur i AU Økonomi og Bygninger				
MÅL:				
- At alle medarbejdere i AU Økonomi og Bygninger altid har en positiv attitude				
PRIORITERING (1, 2, 3, etc.)	TILTAG (Tilføj tiltag for hvert organisatorisk niveau)	ANSVARLIG FOR TILTAG (Evt. hjælper)	FRIST (Dato)	STATUS
	En kampagne for – med et smil kommer du langt			Vælg status
	De små ting tæller – goddag og farvel, tak for hjælpen mv.			Vælg status
	Arbejde serviceorienteret og løsningsorienteret			Vælg status
	Positiv attitude i kommunikationen - både skrift og tale			Vælg status

INDSATSOMRÅDE:				
- Skabe en anerkendende kultur i AU Økonomi og Bygninger				
MÅL:				
- Gensidig respekt både mellem kolleger og mellem leder og medarbejdere				
PRIORITERING (1, 2, 3, etc.)	TILTAG (Tilføj tiltag for hvert organisatorisk niveau)	ANSVARLIG FOR TILTAG (Evt. hjælper)	FRIST (Dato)	STATUS
	Der skal mere fokus på tillid			Vælg status
	Der skal mere fokus på gensidig respekt omkring faglighed			Vælg status
	Der skal mere fokus på individuelle behov for anerkendelse			Vælg status
	Der skal mere fokus på prioritering og afhængigheder i opgaveløsningen			Vælg status

INDSATSOMRÅDE:				
- Skabe en anerkendende kultur i AU Økonomi og Bygninger				
MÅL:				
- Sikre en tilstrækkelig kommunikation mellem alle niveauer i organisationen				
PRIORITERING (1, 2, 3, etc.)	TILTAG (Tilføj tiltag for hvert organisatorisk niveau)	ANSVARLIG FOR TILTAG (Evt. hjælper)	FRIST (Dato)	STATUS
	Sikre at alle medarbejdere i AU Økonomi og Bygninger får relevant kommunikation i forhold til enhedens opgavevaretagelse			Vælg status
	Sikre at enheden får information og konkret anerkendelse for veludført opgaveløsning fra lederen, andre enheder i AU Økonomi og Bygninger, øvrige enheder på AU eller eksterne samarbejdspartnere			Vælg status
	Sikre at konkrete medarbejdere får information og specifik anerkendelse for veludført opgaveløsning fra kollegerne, leder, andre enheder i AU Økonomi og Bygninger, øvrige enheder på AU eller eksterne samarbejdspartnere			Vælg status
	Sikre opmærksomhed omkring og fejring af succes historier			Vælg status

En god leder:

- Er synlig, nærværende og tilgængelig
- Anerkender og ser medarbejderen: Viser engagement i og forståelse for den enkelte medarbejder
- Har fokus på ledelsesopgaven frem for at løse opgaver. Kan uddelegere, så der bliver plads til ledelse

Overordnede målsætninger og god ledelse i dagligdagen:

Forventningsafstemning, klare mål og rammer samt tydelighed om baggrund (skabe mening og prioritere)

Medarbejderen skal vide, hvilke opgaver er vigtigst, og hvorfor de er vigtige.

Lederen skal kunne prioritere mellem opgaverne og begrunde prioriteringer og beslutninger.

Lederen skal hjælpe medarbejderen med at skabe mening – det motiverer.

Men skal også evne at inddrage medarbejderne i processen, hvor det er muligt.

Det kræver en synlig og tilstedeværende leder.

Fokus på ledelsesopgaven (fremfor den daglige opgaveløsning)

Større vægtning af ledelsesopgaven fremfor opgaveløsning er en forudsætning for at lykkes med de øvrige målsætninger (og god ledelse).

Her også fokus på medarbejdernes udvikling både fagligt og personligt, så medarbejderne er gearede til at løse deres opgaver bedst muligt nu og i fremtiden.

Feedback som kultur

Feedback hænger tæt sammen med anerkendelse. Alle – både medarbejdere og ledere – har brug for at blive set. Det er vigtigt at være åben overfor, hvorfor det gik som det gjorde (både godt og mindre godt). I udøvelsen er det vigtigt at man er empatisk og lyttende.

Der er i dagligdagen meget indbygget fokus på problemer (som skal løses). Derfor er der også behov for at holde bevidst fokus på det positive, det der gik godt.

Systematisk feedback er ofte noget af det første, der ryger, når der er travlt.

Feedback går begge veje mellem leder og medarbejder, men også kolleger imellem.

Note: Arbejdsgruppen anbefaler, at handleplan vedr. feedback laves på tværs i Ø&B. Med henblik på at udvikle en fælles kultur for god feedback.